



**UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAIBA  
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS  
DEPARTAMENTO DA CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO  
COORDENAÇÃO DO CURSO DE BIBLIOTECONOMIA**

**ARTUR SILVA DE OLIVEIRA**

**SERVIÇO DE REFERÊNCIA NOS SITES DAS BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS  
FEDERAIS DAS CAPITAIS DA REGIÃO NORDESTE DO BRASIL**

**João Pessoa, PB**

**2014**

**ARTUR SLVA DE OLIVEIRA**

**SERVIÇOS DE REFERÊNCIA NOS SITES DAS BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS  
FEDERAIS DAS CAPITAIS DA REGIÃO NORDESTE DO BRASIL**

Trabalho de Conclusão de Curso, apresentada  
ao Curso de Biblioteconomia da Universidade  
Federal da Paraíba, em cumprimento às  
exigências para a obtenção do grau de Bacharel  
em Biblioteconomia.

Orientadora: Profa. Ms. Ediane Toscano Galdino de Carvalho

**João Pessoa, PB**

**2014**

**Dados Internacionais de Catalogação na Publicação (CIP)**  
**Biblioteca Setorial do CCSA**

O48s Oliveira, Artur Silva de

Serviços de referência nos sites das bibliotecas universitárias federais das capitais da região nordeste do Brasil / Artur Silva de Oliveira. – João Pessoa: UFPB, 2013.

50f

Orientadora: Prof<sup>a</sup>. Ms Ediane Toscano Galdino de Carvalho.  
TCC (Graduação em Biblioteconomia) – CCSA/UFPB.

1. Serviço de Referência. 2. Bibliotecas universitárias. 3. Sites.  
I. Carvalho, Ediane Toscano Galdino de. II. Título.

UFPB/CCSA

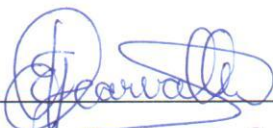
CDU: 027.7

## ARTUR SLVA DE OLIVEIRA

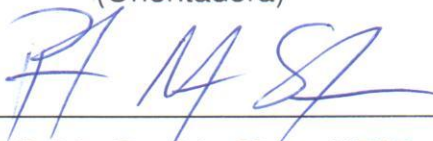
Trabalho de Conclusão de Curso, apresentada ao Curso de Biblioteconomia da Universidade Federal da Paraíba, em cumprimento às exigências para a obtenção do grau de Bacharel em Biblioteconomia.

Aprovado em: 28/03/2014

### BANCA EXAMINADORA



Profª. Ms. Ediane Toscano Galdino de Carvalho -UFPB  
(Orientadora)



Profª. Ms. Patrícia Silva - UFPB  
(Examinadora)



Gustavo Nogueira – Bibliotecário - IFPB  
(Examinador)

*Aos pilares da minha vida Janine, Mateus e Miguel dedico.*

## **AGRADECIMENTOS**

A Deus, por me permitir transpor todos os obstáculos da vida, a minha família que estiveram ao meu lado contribuindo para o meu crescimento.

A Professora Ediane Toscano Galdino de Carvalho, pela compreensão, ensinamentos e carisma e que possui significativa importância para a conclusão deste TCC.

A meus queridos professores do Curso de Biblioteconomia da Universidade Federal da Paraíba, que me acolheram em toda vida acadêmica, mostrando o caminho a seguir e servindo de espelho para minha formação intelectual e profissional.

Aos meus amigos, que me apoiaram em toda a trajetória acadêmica.

E, por fim, a todos que, de alguma forma, contribuíram direta ou indiretamente para a conclusão de mais essa etapa em minha vida.

## RESUMO

Os registros do conhecimento vêm sendo produzidos desde muito tempo e inseridos em diversos suportes objetivando preservar a história da humanidade. A imprensa foi um marco para o crescimento desses registros, possibilitando a democratização da informação e a necessidade de organizar o conteúdo informacional, dessa forma, a biblioteca surge como instituição responsável pela função de preservar o conhecimento produzido. As universidades tiveram papel importante no processo de evolução das bibliotecas por manter um acervo diversificado em áreas do conhecimento ocasionando expansão e especialização de serviços oferecidos, facilitando a recuperação da informação pelo usuário. Os serviços de referência têm como principal função orientar o usuário e com a chegada das tecnologias de informação, surgem novos serviços que agregam o computador e a internet para facilitar a interface biblioteca x usuário. Os Sites de bibliotecas universitárias são instrumentos que possibilitam dar visibilidade a estes serviços, fazendo com que os usuários ao utilizarem o computador conheçam os serviços oferecidos pelas bibliotecas. Torna-se desapontador para o usuário acessar o site de uma biblioteca e não encontrar a informação que deseja, ou até mesmo que não possa compreender. Diante deste contexto, a pesquisa tem como objetivo geral conhecer os serviços de referência inseridos nos sites das bibliotecas universitárias federais das capitais do nordeste, para isto, a pesquisa mapeou essas bibliotecas, elencou os sites e descreveu os serviços de referência existentes nesses sites. Caracteriza-se como estudo de caso e adotou como coleta de dados a observação, seguindo a abordagem qualitativa para a sua análise. Como resultado constatou-se que os serviços de referência oferecidos aos usuários através dos sites deveriam ser mais explorados e avançados, alguns sites precisam ser reestruturados para facilitar o acesso, pois existe ausência de informações. Diante disso percebeu-se que as bibliotecas precisam passar por mudanças que acompanhem o desenvolvimento das universidades. Propomos uma ampliação da pesquisa sobre a temática usabilidade e recuperação da informação nos Sites pesquisados.

**Palavras-chave:** Serviço de Referência. Sites. Bibliotecas Universitárias.

## **ABSTRACT**

The records of knowledge has been produced and inserted in various media aiming to preserve the history of mankind for a long time. The press was a milestone for the growth of these records, enabling the democratization of information and the need to organize the information content, thus, the library arises as an institution responsible for preserving the produced knowledge. The Universities had an important role in the evolution process of libraries by maintaining a diversified collection in areas of knowledge resulting in expansion and expertise of offered services, making it easier the retrieval of information by the user. The reference services main function is to guide the user and with the emergence of information technologies new services to join computer and internet to facilitate the interface User x library appears. The websites of University libraries are instruments that give visibility to these services, making the users of the computer aware of the services offered by the library. It is disappointing for the user to access the library site and not find the information they search, or even not to understand it. In that context, the research has as general objective to identify the reference services offered by the northeast capital federal University libraries websites, to this, the study mapped these libraries, listed the websites and described the existing reference services on them. It is characterized as a case study and adopted as data collection the observation, using a qualitative approach to its analysis. As results, it was observed that the reference services offered to users through these websites should be further explored and developed; some websites need to be restructured to facilitate access, as there is lack of information. Thus, it was realized that libraries need to undergo changes that accompany the development of Universities. We propose an extension of the research on the subject usability and information retrieval on the Websites surveyed.

**Keywords:** Reference Service. Sites. University Libraries.



## **LISTA DE SIGLAS E ABREVIATURAS**

BDTD	Biblioteca Digital de Teses e Dissertações
BU	Biblioteca Universitária
SIBI	Sistemas de Bibliotecas
TI	Tecnologia da Informação
UFAL	Universidade Federal de Alagoas
UFBA	Universidade Federal da Bahia
UFC	Universidade Federal do Ceará
UFMA	Universidade Federal do Maranhão
UFPB	Universidade Federal da Paraíba
UFPE	Universidade Federal de Pernambuco
UFPI	Universidade Federal do Piauí
UFRN	Universidade Federal do Rio Grande do Norte
UFS	Universidade Federal de Sergipe
WWW	World Wide Web

## LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Figura 1	Mapa da Região Nordeste do Brasil.....	26
Figura 2	Site da Universidade Federal de Alagoas.....	28
Figura 3	Site do Sistema de Biblioteca da UFAL.....	29
Figura 4	Site da Universidade Federal da Bahia.....	30
Figura 5	Site do Sistema de Biblioteca da UFBA.....	31
Figura 6	Site da Universidade Federal do Ceará.....	32
Figura 7	Site da Biblioteca Universitária da UFC.....	33
Figura 8	Site da Universidade Federal do Maranhão.....	35
Figura 9	Site da Biblioteca Central da UFMA.....	36
Figura 10	Site da Universidade Federal da Paraíba.....	37
Figura 11	Site da Biblioteca Central da UFPB.....	38
Figura 12	Site da Universidade Federal de Pernambuco.....	39
Figura 13	Site do Sistema de Biblioteca da UFPE.....	40
Figura 14	Site da Universidade Federal de PiauÍ.....	41
Figura 15	Site da Biblioteca Comunitária da UFPI.....	42
Figura 16	Site da Universidade Federal da UFRN.....	43
Figura 17	Site da Biblioteca Zila Mamede da UFRN.....	44
Figura 18	Site da Universidade Federal de Sergipe.....	45
Figura 19	Site da Biblioteca Central da UFS.....	46

## SUMÁRIO

<b>1</b>	<b>INTRODUÇÃO.....</b>	<b>11</b>
<b>2</b>	<b>OBJETIVOS.....</b>	<b>14</b>
<b>3</b>	<b>BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS: Seguindo a trilha de mudança na sociedade.....</b>	<b>15</b>
<b>3.1</b>	<b>Serviço de referência: do manual ao virtual.....</b>	<b>19</b>
<b>4</b>	<b>SITES.....</b>	<b>23</b>
<b>5</b>	<b>PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS.....</b>	<b>24</b>
<b>5.1</b>	<b>Natureza da pesquisa.....</b>	<b>24</b>
<b>5.2</b>	<b>Coleta de dados.....</b>	<b>24</b>
<b>5.3</b>	<b>Universo da pesquisa.....</b>	<b>25</b>
<b>6</b>	<b>ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS DADOS.....</b>	<b>26</b>
<b>6.1</b>	<b>Bibliotecas universitárias das capitais do nordeste brasileiro.....</b>	<b>26</b>
<b>7</b>	<b>CONSIDERAÇÕES FINAIS.....</b>	<b>48</b>
	<b>REFERÊNCIAS .....</b>	<b>49</b>

## 1 INTRODUÇÃO

Os registros do conhecimento vêm sendo produzidos desde muito tempo e inseridos em suportes como os blocos de argila, o papiro, o pergaminho, o papel e atualmente os meios eletrônicos e digitais, estes tem uma grande capacidade de guardar a memória social e cultural de uma sociedade.

O surgimento da imprensa foi um marco na história da humanidade, pois o conhecimento produzido se multiplicou vertiginosamente, o que possibilitou a democratização da informação e a necessidade de guardar e organizar a informação produzida em larga escala objetivando preservar o conteúdo informacional e a biblioteca é a instituição responsável pela função de preservação de todo o conhecimento produzido.

Podemos destacar algumas bibliotecas que foram base para o surgimento de novas bibliotecas, como exemplos, citamos: Bibliotecas de Nínive, Pérgamo e a Biblioteca de Roma, Biblioteca de Alexandria. “a biblioteca de Nínive pode ser considerada a primeira coleção Indexada e catalogada da história.” (SOUZA, 2005).

Foram muitas as bibliotecas na antiguidade e é interessante dizer que eram bastante distintas entre si. As diferenças entre elas se davam de acordo com o tipo de suporte que fazia parte de seu acervo. Inicialmente, temos as bibliotecas minerais e, posteriormente as bibliotecas vegetais e minerais. (MARTINS, 2002, p.35).

Essas bibliotecas não tinham como objetivo a disseminação da informação, eram utilizadas como depósito para apenas preservar os registros do conhecimento, segundo Martins, 2002.

As universidades tiveram papel importante no processo de evolução das bibliotecas por manter um acervo diversificado em áreas do conhecimento.

A partir do século XIII, as universidades fundam as suas próprias bibliotecas, foi a partir da criação das bibliotecas universitárias que o bibliotecário surgiu de fato, como organizador da informação e no Renascimento consolidou seu papel como disseminador do conhecimento. (MARTINS, 2002, p.36).

Para tanto, as bibliotecas foram expandindo sua função, cada vez mais aparecia serviços para facilitar a recuperação da informação, tendo como objetivo principal facilitar a busca pelo usuário. Dessa forma, os serviços bibliotecários foram

se especializando e definindo seus espaços, como: serviços de processamento técnico – Setor de Processamento Técnico, serviços de aquisição – Setor de aquisição, serviço de empréstimo – Setor de empréstimo e serviço de referência – Setor de referência.

Para Grogan (1995) o serviço de referência é uma arte e surgiu como um dom profissional do bibliotecário, tendo como o usuário seu foco principal.

O serviço de referência tem função primordial de orientação ao usuário, facilitando a recuperação da informação, principalmente para os usuários inexperientes. Em se tratando de acervo, este contempla documentos com características diferenciadas dos livros que circulam para empréstimos rotineiros, como exemplo temos os dicionários impressos e digitais, as bases de dados entre outros.

Com a chegada das novas tecnologias de informação, surgem os sistemas de buscas e pesquisas instantâneas, as informações tornam-se mais rápidas e mais acessíveis aos usuários, as buscas através de programas passam a ser opções preferidas dos usuários. Dessa forma, os serviços de referência inovaram sua postura, agregando o computador e a internet para facilitar a interface biblioteca x usuário.

Diante da importância de disseminação e recuperação da informação, verifica-se que as tecnologias, aliada a rede mundial de computadores são ferramentas primordiais no processo de inovação, criação e desenvolvimento dos serviços de referência.

Sites de bibliotecas universitárias são instrumentos capazes de dar visibilidade a estes serviços, fazendo com que os usuários ao utilizar o computador conheçam todas as oportunidades de informação oferecidas pelas bibliotecas.

As bibliotecas universitárias são fundamentais no apoio do processo de pesquisas que garante a função primordial da universidade que é o ensino a pesquisa e a extensão e os serviços de referência fazem parte deste processo facilitando a recuperação da informação ao orientar o usuário com eficiência e eficácia.

Torna-se desapontador para o usuário acessar o site de uma biblioteca e não encontrar a informação que deseja, ou até mesmo que não possa compreender.

Portanto, a importância desta pesquisa reside no fato de que traz uma reflexão sobre os serviços de referência existentes nos sites e como estes serviços estão sendo apresentados aos usuários.

O interesse pela temática se dá devido ao desejo despertado durante o curso de biblioteconomia, onde aprendemos que este serviço é de suma importância dentro da biblioteca. Com o crescimento das novas tecnologias vimos à necessidade de pesquisar como esse serviço é oferecido dentro das páginas virtuais.

Diante deste contexto apresentado, a pesquisa direciona para a seguinte questão: Quais os serviços de referência estão sendo disponibilizados nos sites das bibliotecas universitárias federais das capitais do nordeste do Brasil?

## **2 OBJETIVOS**

- **GERAL**

Conhecer os serviços de referência inseridos nos sites das bibliotecas universitárias federais das capitais do nordeste.

- **ESPECIFICOS**

Conhecer as bibliotecas universitárias federais das capitais do nordeste;

Elencar os sites das bibliotecas universitárias federais das capitais do nordeste;

Identificar os serviços de referência existentes nos sites pelas universidades federais das capitais do nordeste.

### **3 BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS: seguindo a trilha de mudança na sociedade**

Em discurso no segundo Seminário Nacional de Bibliotecas Universitárias, o então diretor-geral da CAPES Cláudio Castro, diz que a biblioteca é a memória da sociedade e a biblioteca universitária é a janela para nossa herança cultural e científica. (CASTRO, 1981).

Reforçando este discurso, temos a universidade como uma instituição que transforma cientificamente e culturalmente a história de um povo e as bibliotecas universitárias estão inseridas neste processo de transformação por ser o elo entre a informação e o pesquisador, incorporando-se aos objetivos da universidade. Para tanto, a biblioteca universitária é uma instituição de apoio ao ensino, a pesquisa e a extensão. Segundo Ferreira (1980) a importância dada a este tipo de biblioteca se dá pelo fato de acompanhar os objetivos da própria universidade, valorizando-a enquanto instituição fomentadora do conhecimento, tendo significativa contribuição no avanço tecnológico e científico registrado em todos os campos do conhecimento.

Com a reforma do Ensino Superior, a biblioteca passa a ser uma instituição obrigatória dentro das universidades, dessa forma, sua importância foi sendo construída a cada transformação da sociedade.

As rápidas evoluções sociais ocorreram a partir da revolução industrial que trouxe em seu arcabouço as possibilidades de desenvolvimento tecnológico em todo o contexto da sociedade, seja econômico, cultural, informacional e de conhecimento. Seguindo o processo evolutivo, surge a sociedade da informação que trouxe mudanças circunstanciais para as bibliotecas, pois as tecnologias da informação aumentam o leque de possibilidades de serviços e devem estar presentes dentro das bibliotecas, para que sirvam de suporte ao pesquisador.

A sociedade da informação para Tarapanoff (2001, p.51)

[...] representa uma profunda mudança na organização da sociedade e da economia. É um fenômeno global, com elevado potencial transformador das atividades econômicas e sociais. Algumas características e tendências dessa nova sociedade podem ser agrupadas dentro dos seguintes aspectos: nova ordem mundial/política; econômico/comercial/financeira; social/comportamento.



Estas transformações foram marcadas principalmente a partir do surgimento das Tecnologias de Informação e Comunicação que modificaram o cenário do contexto das bibliotecas, considerando todo o processo de tratamento técnico e gerencial. Surgem então os sistemas de automação de bibliotecas que interagem no processo técnico e gerencial dos dados.

Com a possibilidade de interação via word wide web (www) interligados pela rede de computadores (internet) as mudanças foram ainda mais significativas, pois os serviços se diversificaram em tempo real. Diante desta nova perspectiva de utilização da internet os serviços de bibliotecas universitárias tornaram-se dinâmicos e ágeis.

As ferramentas tecnológicas via web proporcionam uma proximidade com o usuário, por meio de sites criados para apresentar os serviços oferecidos, disseminando assim, a informação com maior interatividade. Como exemplo temos as redes sociais que faz parte do processo de comunicação entre a biblioteca universitária e os seus usuários. Enfatizando as tecnologias no processo de disseminação, recuperação e gestão da informação, Miguel e Amaral (2010), afirmam que as bibliotecas universitárias devem repensar suas atividades e funções, buscando adaptar-se aos novos métodos de organização, objetivando eficácia em seus serviços.

A pesquisa não pretende exaurir a temática das transformações das bibliotecas universitárias na sociedade da informação, mas sim, enfatizar que esta sociedade substituiu a sociedade industrial, tendo como principal insumo deste processo a informação e a tecnologia e que a biblioteca universitária é partícipe deste processo.

Diante desta perspectiva de evolução, expandem-se as fronteiras dos serviços das bibliotecas universitárias e em particular os serviços de referência que são influenciados diretamente por estas inovações, devido ao fato de historicamente serem uma atividade fim no processo de interação biblioteca x usuário.

### 3.1 Serviços de referência: do manual ao virtual

*Uma consulta de referência atendida de maneira completa e satisfatória depende de três fatores: O consulente, o bibliotecário de referência e as fontes de pesquisa. (HUTCHINS, 1973, p.23).*

Os serviços de referência surgiram da necessidade de auxiliar o usuário na busca da informação. Em uma unidade de informação os serviços de referência, tem um grau de importância elevado, pois visam atender as necessidades informacionais dos usuários. Segundo Grogan (1995), apenas uma razão justifica o serviço de referência: o usuário.

A perspectiva histórica do surgimento dos Serviços de referência, tem por base o auxílio ao leitor, atualmente denomina-se de orientação ao usuário, tendo como fundamento a educação desse usuário perante a utilização dos recursos oferecidos pela biblioteca. Segundo Figueiredo (1992) este termo foi divulgado na Conferência da American Library Association em 1876.

A criação deste tipo de serviço se deve ao fato da própria evolução da biblioteconomia e das constantes mudanças sociais e transformações tecnológicas.

Considera-se que os serviços de referência são fundamentais no processo de busca da informação, é preciso assumir que:

As bibliotecas não são meros repositórios de livros, revistas e documentos. Pelo menos a biblioteca ideal deve dispor de serviços que permitam ao consulente orientação para facilitar consultas, informações adicionais que permitam encontrar mais rapidamente o material procurado, enfim toda assistência que lhe facilite encontrar, consultar e tornar proveitosa a informação que procura. (HUTCHINS, 1973).

O serviço de referência é uma ação conjunta entre bibliotecário de referência e usuário, ou seja, é o momento de interação no processo de comunicação. De acordo com Grogan (1995, p.8), “os usuários das bibliotecas, auxiliados pelo bibliotecário de referência, têm melhores condições de mais bem aproveitarem o acervo de uma biblioteca, do que fariam sem essa assistência”.

A orientação sobre os serviços oferecidos pela biblioteca aos usuários é fundamental para a eficácia no processo de busca e uso da informação, pois algumas vezes os usuários chegam até a biblioteca sem saber onde buscar a

informação e é no serviço de referência que ele tem este apoio e deve sair com a informação precisa e que satisfaça a sua necessidade. Por mais que o acervo esteja organizado e que haja formas de recuperação da informação, não dispensa o auxílio de um bibliotecário de referência.

Para Grogan (1995, p.8) “o papel do bibliotecário de referência é compreender as estruturas dos conhecimentos registrados onde elas existam, e auxiliar no processo de estruturação onde não exista” e Grogan cita Rothstein que define serviço de referência como “assistência pessoal prestada pelo bibliotecário aos leitores em busca de informação”.

Jamais o usuário deve sair sem ter essa necessidade suprida.

É imprescindível que o bibliotecário de referência tenha o conhecimento do acervo. Hutchins (1973) diz que mesmo que o bibliotecário não possa fazer a própria pesquisa para outros ele pode e deve ajudar fornecendo material bibliográfico necessário.

O serviço de referência pode variar entre diferentes unidades de informação, uma biblioteca universitária pode ter bibliotecários de referência para suas seções, e uma biblioteca escolar o bibliotecário por exercer diversas funções, inclusive de Bibliotecário de Referência.

Com o avanço das tecnologias de busca, os computadores instalados na unidade de informação onde permite que o usuário tenha acesso a procure a informação desejada, eles são levados a acreditar que não necessitam mais de bibliotecários para auxilia nas buscas. O setor de referência pode auxiliar nesta busca, pois a quantidade de informações recebidas neste tipo de busca pode até dificultar a pesquisa do usuário e até mesmo não encontrando o que precisa.

É necessário que o bibliotecário acompanhe o avanço das tecnologias, podendo orientar os usuários quanto aos recursos da biblioteca e até mesmo quanto a possíveis situações de necessidades informacionais na utilização dos recursos eletrônicos e virtuais fora da biblioteca.

É importante que a entrevista realizada com o usuário durante a necessidade de informação seja muito bem interpretada para que ocorra a precisão no atendimento do objetivo que deseja alcançar o usuário.

Considerando que a biblioteca é a intermediária entre o usuário e a informação, temos nos serviços de referência o principal instrumento de comunicação com o usuário, como também a responsabilidade pela disseminação seletiva da informação.

Dessa forma os serviços de referência podem ser:

- Orientação ao usuário quanto ao uso dos serviços da biblioteca;
- Promover palestras sobre as temáticas que envolvem a biblioteca;
- Empréstimo entre bibliotecas;
- Realizar exposições;
- Programar eventos como hora do conto, cinema na biblioteca;
- Elaborar minutas de noticiários da biblioteca;
- Gerir recurso de Web 2.0 (alimentar o blog; acompanhar as redes sociais, respondendo as perguntas dos usuários pelas redes sociais)
- Sites dinâmicos com informações sobre a biblioteca
- Realizar o intercâmbio do material para aquisição;
- Treinamento de pessoal;
- Ferramenta de acesso remoto.

As tecnologias estão presentes desde a época da pré-história, onde o homem criou formas de sobrevivência, e a medida em que o tempo foi evoluindo foram criados novos mecanismos tecnológicos para superar limites existentes.

As tecnologias têm passado por um processo de melhoria contínua sempre buscando novas formas de tornar a vida do homem mais fácil.

Carvalho (2004), diz que para cumprir o seu papel, as bibliotecas independentemente da sua tipologia, tiveram que promover mudanças e acompanhar as transformações. Aceitando o que as tecnologias de informação e comunicação representam.

Esses instrumentos de informação e comunicação permitem a ampliação do conhecimento, o seu armazenamento e disseminação. Dessa forma, a internet proporciona ao usuário um ambiente de pesquisa gigantesco, informações que dentro de uma biblioteca ele não alcançaria, e esse acesso independe de sua localização, podemos encontrar na internet bibliotecas virtuais que oferecem serviço de referência em tempo real.

O serviço de referência virtual via correio eletrônico, surgiram nos Estados Unidos no final da década de 1980, ao mesmo tempo em que as bibliotecas começaram a colocar seu catálogo na internet. (ARELLANO, 2001).

O serviço de referência online trás um novo tipo de usuário, aquele que não faz parte da comunidade podemos assim dizer. O usuário não necessita ir a uma biblioteca para ter acesso à informação, o acervo pode ser consultado de qualquer lugar, com as tecnologias se aprimorando o acesso é cada vez mais fácil.

Com o constante crescimento das Tecnologias da Informação e com um usuário cada vez mais adaptado aos meios tecnológicos surge uma pergunta, qual será o futuro do profissional bibliotecário? O bibliotecário pode acompanhar esse crescimento e tornar-se um suporte para o usuário, “Os serviços de referência das bibliotecas com bibliotecários treinados usam e avaliam as ferramentas e os recursos na rede para otimização dos resultados” (SULLIVAN *apud* ARELLANO, 2001, p.8)

Os avanços tecnológicos têm beneficiado a seção de referência, pois a grande quantidade de ferramentas que possibilitam a recuperação da informação, delineando um novo perfil dos serviços de referência.

Os serviços de referência via internet podem ser considerados como uma evolução dos serviços bibliotecários, afirma Marcondes (2006).

Em meio a tanto desenvolvimento tecnológico, surge um questionamento será o fim do suporte físico? Nesse aspecto concordamos com Chartier (1998) e Corrêa (1999 *apud* CARVALHO, 2004, p.35) “consideramos que os dois suportes (impresso e virtual) apresentam um grau de convergência de grande utilidade para a socialização do conhecimento”.

Mesmo que unidade de informação esteja atualizada com todas as tecnologias que é algo necessário, não é só esse fator que levará o usuário a satisfação, é preciso conhecer o usuário para atendê-lo.

Após o surgimento da internet na década de 60 nos Estados Unidos com objetivos militares e a sua explosão na década de 90, as formas de acesso as publicações científicas ficaram cada vez mais acessíveis a grande quantidade de homepages foram surgindo facilitando esse acesso.

De acordo com Askehave e Nielsen (2004 *apud* BEZERRA, 2009) que cita entende que a homepage é a página inicial do site, pode ser caracterizada como um gênero “web-generated”. A homepage é a forma de apresentar os serviços oferecidos no site que, através dela o usuário pode acessar todas as informações e tem dupla função.

A homepage executa duas funções principais: Primeiro, ela introduz o usuário ao conteúdo geral do site [...] Segundo, funciona como a porta de entrada oficial para o website”. (ASKEHAVE; NIELSEN 2004 *apud* BEZERRA).

As bibliotecas universitárias utilizam da web como meio de comunicação entre a unidade e o usuário, criando homepage que informam toda estrutura da biblioteca levando o usuário a conhecer um pouco da sua estrutura. Quando um usuário acessa a homepage de uma unidade de informação, entendemos que o usuário está buscando alguma informação, portanto a mesma deve ter links informativos que facilitem o acesso aos serviços.

Com o aumento do uso da internet as bibliotecas universitárias podem coletar informações dos seus usuários, mantê-los atualizados e oferecer serviços que facilitem o acesso a informação. Vários benefícios podem ser oferecidos pelas unidades de informação através da web, esse processo de comunicação deve ser de fácil entendimento, para obter seus objetivos.

## 4 SITES

Site é um conjunto de páginas web. O conjunto de todos os *sites* públicos existentes compõe a *World Wide Web* ou *WWW*.

A rede mundial de computadores, ou Internet, surgiu no período da Guerra Fria. Criada para fins militares, em caso de ataques inimigos que destruíssem as formas de comunicação convencionais a internet seria uma aliada. Muitos confundem a internet com a web, mas os mesmos tem significados diferentes, a Internet é uma rede de comunicação, capaz de interligar uma rede de computadores com abrangência mundial. O usuário conectado a internet poderá navegar na web por meio de um software específico.

O plano para esta rede de computadores (chamada “ARPANET”) foi apresentado em setembro de 1969 a primeira rede de quatro computadores estava pronta e funcionando.

Um dos maiores meios de comunicação e informação utilizado nos dias atuais dentro do campo de TI, são os chamados Sites, que são conjuntos de páginas da web, formados por hipertextos, que têm estrutura organizada de acordo com a necessidade de seu criador e público, desde o surgimento da internet os sites estão se aprimorando cada vez mais, com facilidades no uso comercial e, informacional.

As Instituições estão percebendo a importância do Site como ferramenta de disseminação da informação e sobre suas atividades.

Em uma instituição de ensino, os sites influenciam tanto na gestão como no ensino-aprendizagem. Eles proporcionam e agilizam questões relacionadas à gestão por facilitar o acesso e armazenamento de informações da instituição. Já em relação ao ensino-aprendizagem, possibilita o acesso a informações que na grande maioria das vezes só seria possível no local da instituição. Dentro da unidade de informação os Sites possibilitam pesquisas, renovação de empréstimos, que antes era necessário está dentro da unidade para efetuar estes serviços.

Os sites devem ser uma ferramenta de grande utilidade no processo da recuperação da informação. Um aspecto que deve ser analisado antes da construção de um site é o público que irá utilizar os serviços, a aparência que é a

forma que as informações são apresentadas influencia no processo de pesquisa, um site bem estruturado permite que usuário navegue em dificuldades.



## 5 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Metodologia é a maneira pela qual o pesquisador desenvolve ações que objetivam obter a veracidade dos fatos utilizando procedimentos intelectuais e técnicos.

### 5.1 Natureza da pesquisa

A pesquisa se caracteriza como exploratória e descritiva. Rauup e Beuren (*apud* GII, 2012) destaca que a pesquisa exploratória é desenvolvida no sentido de proporcionar uma visão geral acerca de determinado fato e a pesquisa descritiva tem como principal objetivo descrever características de determinada população, fenômeno ou o estabelecimento de relações entre variáveis.

### 5.2 Coleta de dados

O procedimento realizado para fundamentar a análise qualitativa se deu a partir da observação que contribui significativamente para a coleta de dados. Segundo Gil (1999, p.110) a observação é a utilização dos sentidos, objetivando conhecer em profundidade o objeto pesquisado, além de que “os fatos são percebidos diretamente sem qualquer intermediação” [...] e segue um processo de análise e interpretação.

Seguindo ainda o modelo apresentado por Gil (1999), a observação pode ser: simples, participante e sistemática.

A pesquisa em tela trabalha com a observação simples, pois “facilita a obtenção de dados sem produzir querelas ou suspeitas nos membros das comunidades, grupos ou instituições que estão sendo estudadas [...] e é mais adequada aos estudos qualitativos, sobretudo àqueles de caráter exploratório.” (GIL, 1999, p.112).

Dessa forma, os websites das universidades foram observados e a partir de então realizado a interpretação e análise.

### 5.3 Universo da pesquisa

Levando em consideração a grande quantidade de bibliotecas existente em todo o nordeste e a complexidade em descortinar cada uma, foi definido que o universo da pesquisa terá como foco os websites das bibliotecas centrais universitárias federais localizadas nas capitais do nordeste brasileiro.

Dessa forma, totalizam 9 (nove) sites das bibliotecas das seguintes universidades:

- Universidade Federal de Alagoas - Localizada na cidade de Maceió, capital do estado de Alagoas.
- Universidade Federal da Bahia – Localizada na cidade de Salvador, capital do estado da Bahia.
- Universidade Federal do Ceará – Localizada na cidade de Fortaleza, capital do estado de Ceará.
- Universidade Federal do Maranhão – Localizada na cidade de São Luís, capital do estado do Maranhão.
- Universidade Federal da Paraíba – Localizada na cidade de João Pessoa, capital do estado da Paraíba.
- Universidade Federal de Pernambuco – Localizada na cidade do Recife, capital do estado de Pernambuco.
- Universidade Federal do Piauí – Localizada na cidade de Teresina, capital do estado do Piauí.
- Universidade Federal do Rio Grande do Norte – Localizada na cidade de Natal, capital do estado do Rio Grande do Norte.
- Universidade Federal de Sergipe – Localizada na cidade de São Cristóvão, no estado de Sergipe. A única universidade federal do nordeste, que não está localizada na capital do estado.

## 6 ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS DADOS

Do ponto de vista da discussão dos dados, a pesquisa trabalha com a abordagem qualitativa. Segundo Richardson (1999, *apud* RAUPP; BEUREN, 2012) a abordagem qualitativa destaca características não observadas por meio de um estudo quantitativo, abordar um problema qualitativamente pode ser uma forma adequada para conhecer a natureza de um fenômeno social.

### 6.1 Bibliotecas universitárias das capitais do nordeste brasileiro

**Figura 1:** Mapa da região nordeste do Brasil



Os sites serão analisados levando em consideração a ordem alfabética das universidades.

No quadro 1, apresentamos o nome das universidades relacionando com o nome da biblioteca se for descentralizado ou o nome do sistema de bibliotecas se for centralizado com seus endereços eletrônicos correspondentes.

**Quadro 1:** Universidades e sites

UNIVERSIDADES	ENDEREÇO ELETRÔNICO DOS SITES
Universidade Federal de Alagoas (UFAL)	www.ufal.edu
Universidade Federal da Bahia (UFBA)	www.ufba.br
Universidade Federal do Ceará (UFC)	www.ufc.br
Universidade Federal do Maranhão (UFMA)	www.ufma.br
Universidade Federal da Paraíba (UFPB)	www.ufpb.br
Universidade Federal de Pernambuco (UFPE)	www.ufpe.br
Universidade Federal do Piauí (UFPI)	www.ufpi.br
Universidade Federal do Rio Grande do Norte (UFRN)	<a href="http://www.sistema.ufrn.br">www.sistema.ufrn.br</a>
Universidade Federal de Sergipe (UFS)	www.ufs.br

Fonte: www.google.com

**Quadro 2:** Bibliotecas ou Sistemas de Bibliotecas e sites

BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA OU SISTEMA DE BIBLIOTECA	ENDEREÇO ELETRÔNICO DOS SITES
Sistema de Bibliotecas da UFAL	http://www.sibi.ufal.br/
Sistema de Bibliotecas da UFBA	<a href="http://www.sibi.ufba.br/apresentacao">http://www.sibi.ufba.br/apresentacao</a>
Biblioteca Universitária da UFC	http://www.biblioteca.ufc.br/
Biblioteca Central da UFMA	http://portais.ufma.br/PortalUfma/paginas/biblioteca.jsf
Biblioteca Central da UFPB	http://www.biblioteca.ufpb.br/
Biblioteca Central da UFPE	http://www.ufpe.br/sib/
Biblioteca Comunitária Jorn. Carlos Castello Branco	http://www.ufpi.br/bccb
Biblioteca Central Zila Mamede	http://www.bczm.ufrn.br/site/
Biblioteca universitária	http://bibliotecas.ufs.br/

Fonte: www.google.com

Para melhor visualização e descrição da análise, a pesquisa traz a imagem dos websites das universidades e em seguida a imagem dos websites das bibliotecas ou do sistema de bibliotecas.

## ❖ Site da Universidade Federal de Alagoas (UFAL)

Figura 2: Página Virtual de acesso ao serviço e informações da UFAL



Fonte: Site da UFAL

A UFAL apresenta em seu website informações acerca de acontecimentos no meio acadêmico, como exemplo os eventos, notícias e links úteis.

A biblioteca está inserida no link Úteis que encontra-se no canto direito da página.

## ✓ Website do Sistema de Biblioteca da UFAL

Figura 3: Página Virtual de acesso ao serviço e informações da Biblioteca Central da UFAL



Fonte: Site da UFAL

Na Universidade Federal de Alagoas, o site que apresenta as bibliotecas é do Sistema de Bibliotecas, o que indica sua estrutura organizacional ser sistêmica de maneira centralizada.

É um site restrito, pois ainda está em fase de desenvolvimento os serviços oferecidos, a exemplo o link da biblioteca central.

Dessa forma, o sítio apresenta apenas alguns links contendo os serviços de referência:

- Consulta ao Acervo
- Empréstimo
- Pergamum
- Portal de Periódicos Capes
- Repositório institucional
- Portal de Pesquisa exclusivo para usuários cadastrados

Por tratar-se de um site em construção, verificou-se a ausência de serviços que poderiam facilitar para o usuário como facebook, fanpage. Espera-se que após

as mudanças possa haver melhorias nos serviços oferecidos, principalmente aqueles que são utilizados diretamente pelo usuário.

### ❖ Site da Universidade Federal da Bahia (UFBA)

Figura 4: Página Virtual de acesso ao serviço e informações da UFBA



Fonte: Site da UFBA

O site da UFBA apresenta seus links principais a partir dos objetivos de todas as universidades que é ensino, pesquisa e extensão.

A biblioteca está inserida no link Sistema de Bibliotecas que encontra-se organizado na terceira linha do link denominado pesquisa.

### ✓ Site do Sistema de Bibliotecas da UFBA



Figura 5: Página Virtual de acesso ao serviço e informações do Sistema de Bibliotecas da UFBA



Fonte: Site da UFBA

Na Universidade Federal da Bahia, o site que apresenta as bibliotecas é do Sistema de Bibliotecas, neste caso, os serviços de referência serão descritos neste sítio, visto que o sistema é considerado centralizado.

Dessa forma, o sítio apresenta os links contendo os serviços de referência:

- Produtos e serviços – contém a relação dos serviços de referência para todas as bibliotecas: Atendimento ao Usuário (serviço personalizado), COMUT - Programa de Comutação, Elaboração de Fichas Catalográficas Bibliográfica, Orientação à Normalização de Trabalhos Científicos e Técnicos, Orientação ao Acesso a Bases de Dados Nacionais e Internacionais Disponíveis no Portal da CAPES, Treinamento de Calouros.

- Pergamum
- Portal de Periódicos Capes
- Portal de Periódicos da UFBA
- Repositório institucional
- BDTD
- Bibliotecas do sistema
- Galeria de fotos



- Twitter
- Blog SIBI
- Livros eletrônicos UFBA
- Publicações
- Fale conosco

A apresentação dos serviços poderiam ser melhor categorizados, visto que existem duplicação de informações no que se refere aos Bancos e Bases de dados, e ao catálogo online (Pergamum).

### ❖ Site da Universidade Federal do Ceará

Figura 6: Página Virtual de acesso ao serviço e informações da UFC



Fonte: Site da UFC

O site da Universidade Federal do Ceará apresenta links relacionados aos serviços e atividades da universidade e um link para **UFC Digital**.

O acesso ao link da biblioteca esta localizado ao lado direito em **Destaques UFC**.

### ✓ Website da Biblioteca da UFC

Figura 7: Página Virtual de acesso ao serviço e informações da Biblioteca Universitária da UFC



Fonte: Site da UFC

Na Universidade Federal do Ceará, o sistema de estrutura organizacional com relação as bibliotecas é descentralizado, para tanto, o site apresenta a biblioteca universitária.

No link serviços oferecidos pela Biblioteca Universitária, podemos encontrar os serviços de referência abaixo relacionados:

- Produtos e serviços – contém a relação dos serviços de referência para todas as bibliotecas: Atendimento ao Usuário (serviço personalizado), Solicitação de Fichas Catalográficas Bibliográfica, Comutação Bibliográfica, Cursos para Usuário, Orientação à Normalização de Trabalhos Científicos e Técnicos.

Estes serviços apresentam-se a título de informações não estando em forma de links.

Outros serviços estão em forma de link são eles:

- Pergamum
- Portal de Periódicos Capes
- Guia de Normalização da UFC
- BDTD
- Bibliotecas do sistema
- Livros eletrônicos UFC
- Publicações
- Fale conosco
- Facebook
- Twitter

A biblioteca possui um link dentro do seu sítio, que leva a uma outra página da própria biblioteca, com informações que permitem esclarecer dúvidas do usuário. Essas informações poderiam ser centralizadas em um único local, que facilitaria o acesso para o usuário.

#### ❖ **Site da Universidade Federal do Maranhão**

Figura 8: Página Virtual de acesso ao serviço e informações da UFM



Fonte: Site da UFM

O website da Universidade Federal do Maranhão apresenta seus serviços de forma clara para o usuário, o acesso a biblioteca está no link acesso rápido, tornando o mais fácil acesso ao usuário.

✓ **Website da Biblioteca Central UFMA**

Figura 9: Página Virtual de acesso ao serviço e informações da Biblioteca Central da UFMA



Fonte: Site da UFMA

Na Universidade Federal do Maranhão, o site é bem restrito de informações, apresenta alguns serviços de referência e informa o horário de funcionamento da instituição e em seguida os serviços oferecidos por ela que são:

- Consulta Acervo
- BDTD
- Portal de Periódicos
- Repositório Institucional
- Base de Dados On Line
- E-Books
- Portal de Periódico da UFMA

Não é um site criado para um contato com o usuário, pois não existe nenhuma forma de contato através do sítio. Com tantos avanços tecnológicos essa instituição poderia aprimora seu site.

## ❖ Site da Universidade Federal da Paraíba

Figura 10: Página Virtual de acesso ao serviço e informações da UFPB



Fonte: Site da UFPB

O site da Universidade Federal da Paraíba(UFPB), informa na sua tela principal a função da universidade que é o Ensino, Pesquisa e Extensão, incluindo ainda outras atividades administrativas e institucionais.

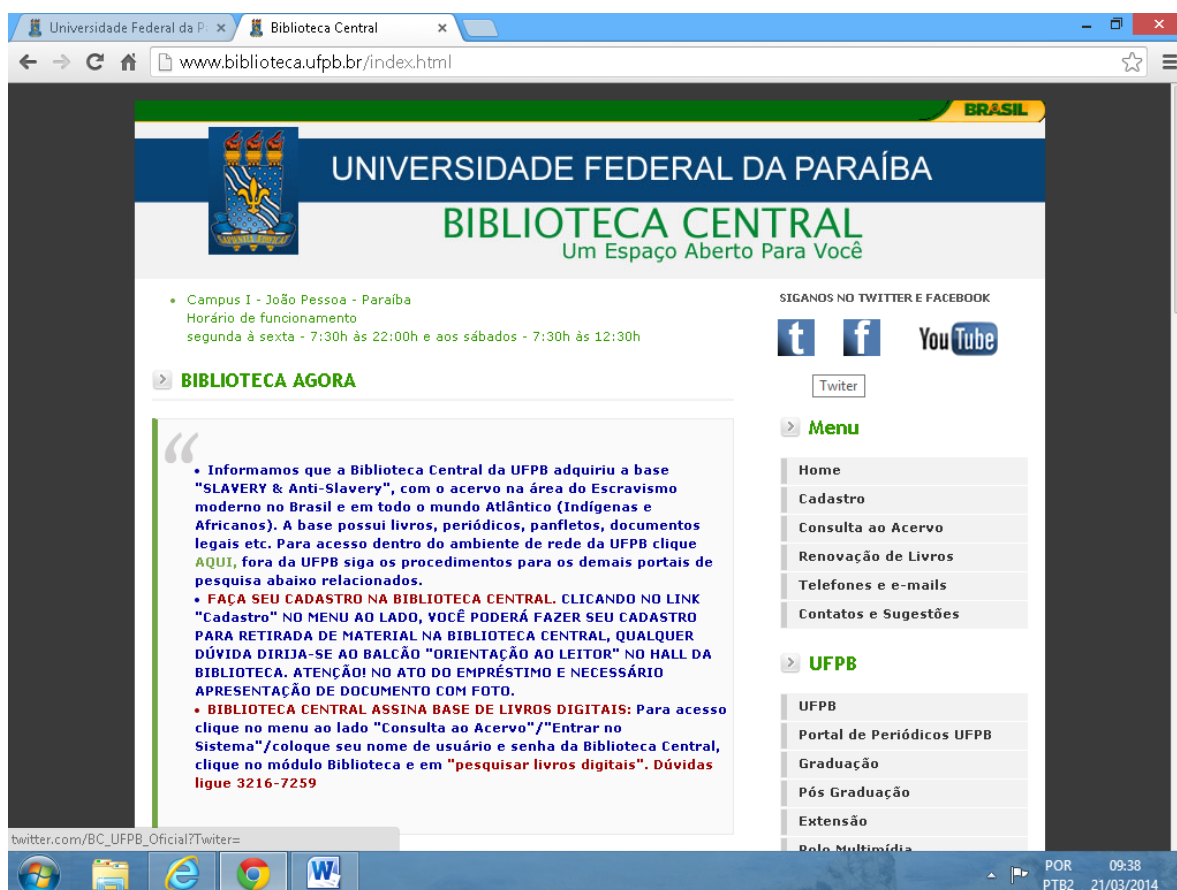
Na parte esquerda do site, existe o link denominado **Institucional**, onde contempla outras atividades administrativas descritas em ordem alfabética, como: Arquivo Central, Biblioteca Central, Laboratório de Energia Solar, Laboratório de Tecnologia Farmaceutica, Núcleo de Documento e Informação Histórica e Regional.

Observa-se então que mesmo sendo a estrutura organizacional das bibliotecas da UFPB em forma de Sistema Centralizado, não existe um site para o sistema e sim para a biblioteca central. Além do mais o acesso ao link da biblioteca central é de difícil acesso, pois deveria estar na página principal, sendo a biblioteca uma instituição fundamental ao ensino, pesquisa e extensão.

A falta de um site para o sistema de bibliotecas, torna as bibliotecas setoriais isoladas e não aparecem enquanto instituições essenciais.

✓ **Site da Biblioteca Central da UFPB**

Figura 11: Página Virtual de acesso ao serviço e informações da Biblioteca Central da UFPB



Fonte: Site da UFPB

O site da Biblioteca Central oferece serviços de referência como:

- Cadastro
- Consulta ao Acervo
- Renovação de Livros
- Forma de contato
- Portal de Periódicos da UFPB
- Portal de Periódicos da Capes
- Base de Dados SLAVERY & Anti-SLAVERY
- BDTD
- Biblioteca Digital

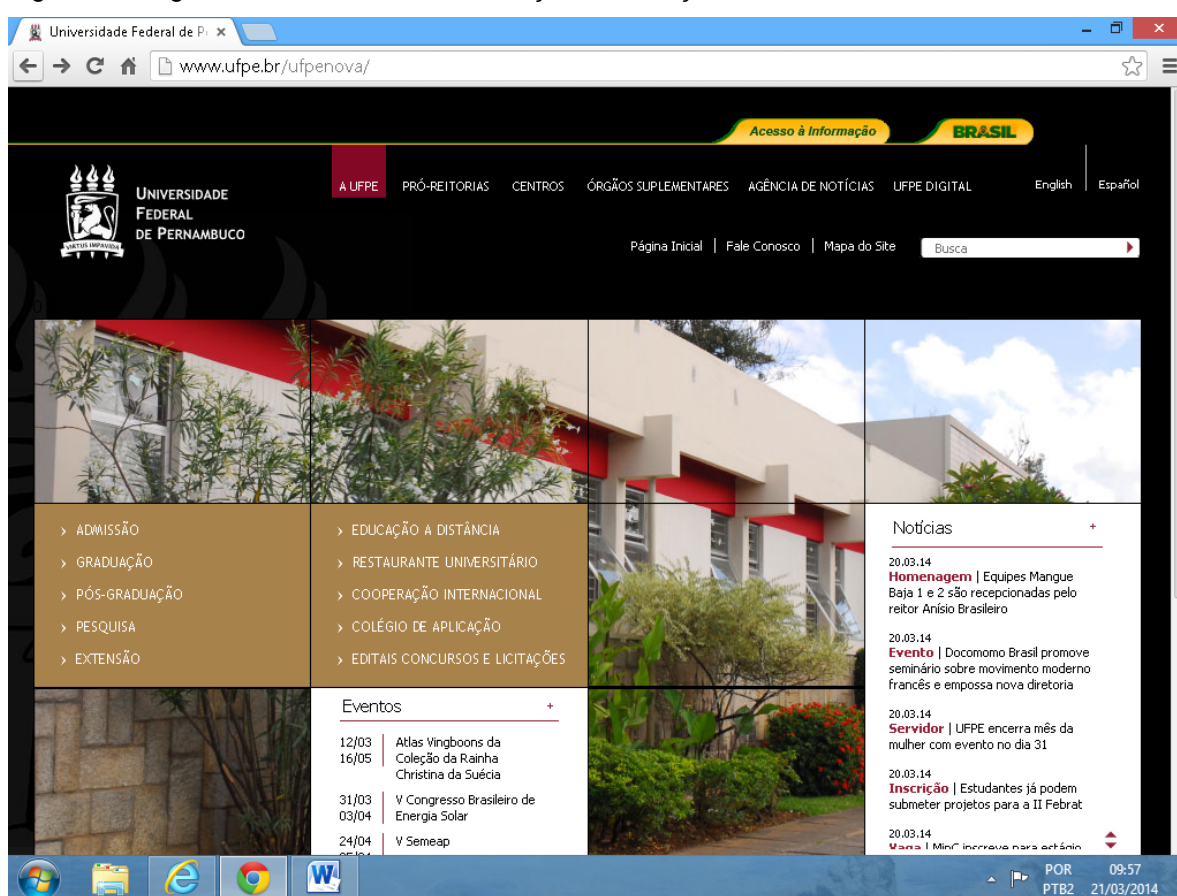


- Twitter
- Facebook

Os serviços de referência oferecidos buscam suprir as necessidades dos usuários, tem uma boa estruturação.

### ❖ Site da Universidade Federal de Pernambuco

Figura 12: Página Virtual de acesso ao serviço e informações da UFPE



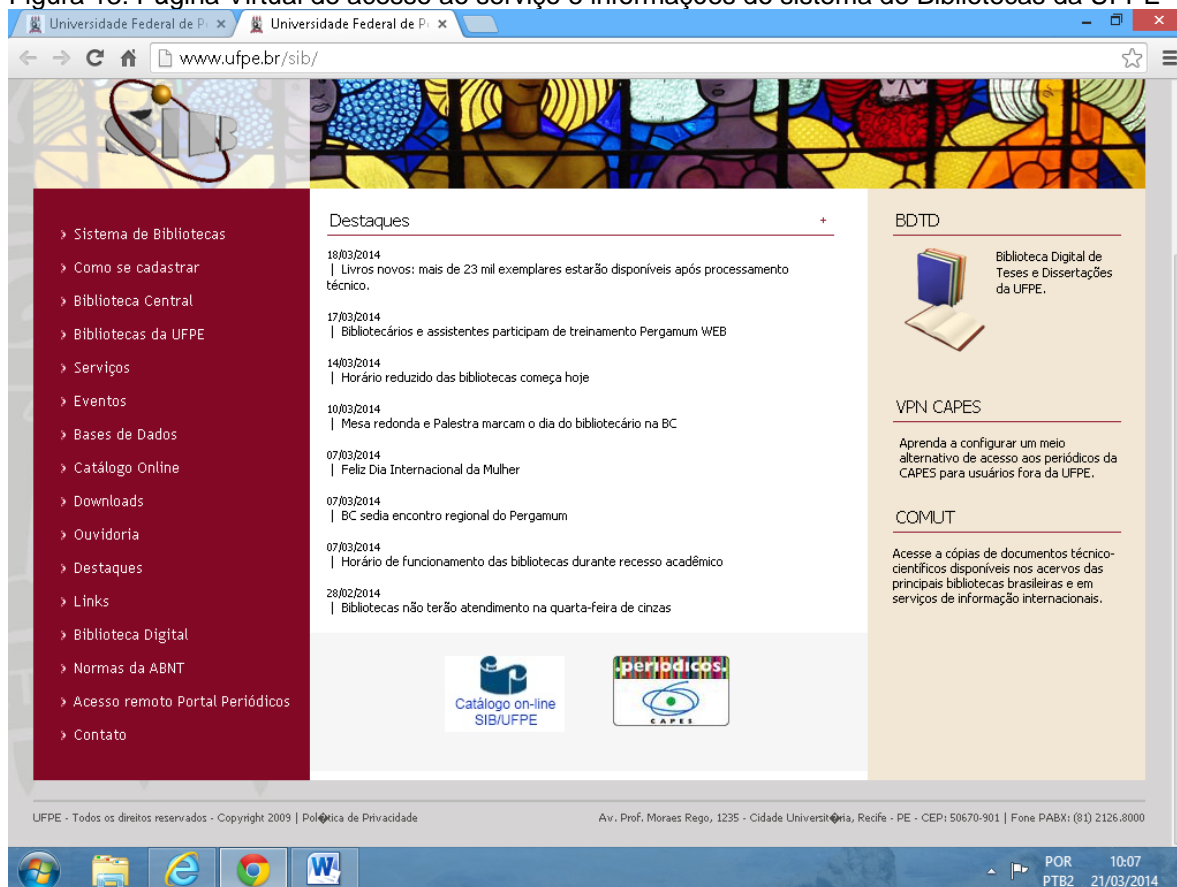
Fonte: Site da UFPE

O site da Universidade Federal de Pernambuco possui alguns links de acesso, em órgãos suplementares podemos ter acesso a página da biblioteca. Possui um calendário de eventos que permite o usuário está informado, notícias do meio acadêmico, links relacionados a serviços oferecidos pela UFPE.

### ✓ Site da Biblioteca Central da UFPE



Figura 13: Página Virtual de acesso ao serviço e informações do sistema de Bibliotecas da UFPE



Fonte: Site da UFPE

Na Universidade Federal de Pernambuco, o site que apresenta as bibliotecas é do Sistema de Bibliotecas. O serviço de referência oferecido é bem extenso possibilitando ao usuário suprir suas necessidades.

O site oferece vários links de informação ao usuário, possibilitando uma navegação pelo sítio sem dificuldades, a página dispõe de:

- Serviços – contém a relação dos serviços de referência para todas as bibliotecas: Atendimento ao Usuário (serviço personalizado), COMUT - Programa de Comutação, Elaboração de Fichas Catalográficas Bibliográfica, Orientação à Normalização de Trabalhos Científicos e Técnicos, Orientação ao Acesso a Bases de Dados Nacionais e Internacionais Disponíveis no Portal da CAPES, Treinamento de Calouros.

- Pergamum
- Portal de Periódicos Capes
- Catálogo on line SIB/UFPE
- BDTD

- Bibliotecas da UFPE
- Biblioteca Digital
- Fale conosco
- Acesso remoto portal de periódicos

Diante de tantas tecnologias este website deveria buscar novos recursos, onde o usuário pudesse acessar as bibliotecas do sistema. As informações que constam sobre as bibliotecas setoriais são apenas, coordenação, horário e serviços oferecidos, infraestrutura e acervo. Ao acessar o link serviço encontramos a seguinte informação “A consulta é aberta à comunidade acadêmica e externa. As coleções das bibliotecas podem ser consultadas no local ou através da internet no site <http://www.biblioteca.ufpe.br>”.

#### ❖ Site da Universidade Federal do Piauí

Figura 14: Página Virtual de acesso ao serviço e informações da UFPI



Fonte: Site da UFPI

O site da Universidade Federal do Piauí apresenta no canto esquerdo da tela os serviços oferecidos pela instituição que inclui um link para acesso a biblioteca.

## ✓ Site da Biblioteca Central da UFPI

Figura 15: Página Virtual de acesso ao serviço e informações da Biblioteca Comunitária da UFPI



Fonte: Site da UFPI

Na Universidade Federal do Piauí, o site que apresenta as bibliotecas é da própria UFPI, existe um sistema de biblioteca composto por 01 Biblioteca Comunitária e 09 Setoriais, o website da biblioteca oferece como todos os outros diversos serviços de referência ao usuário.

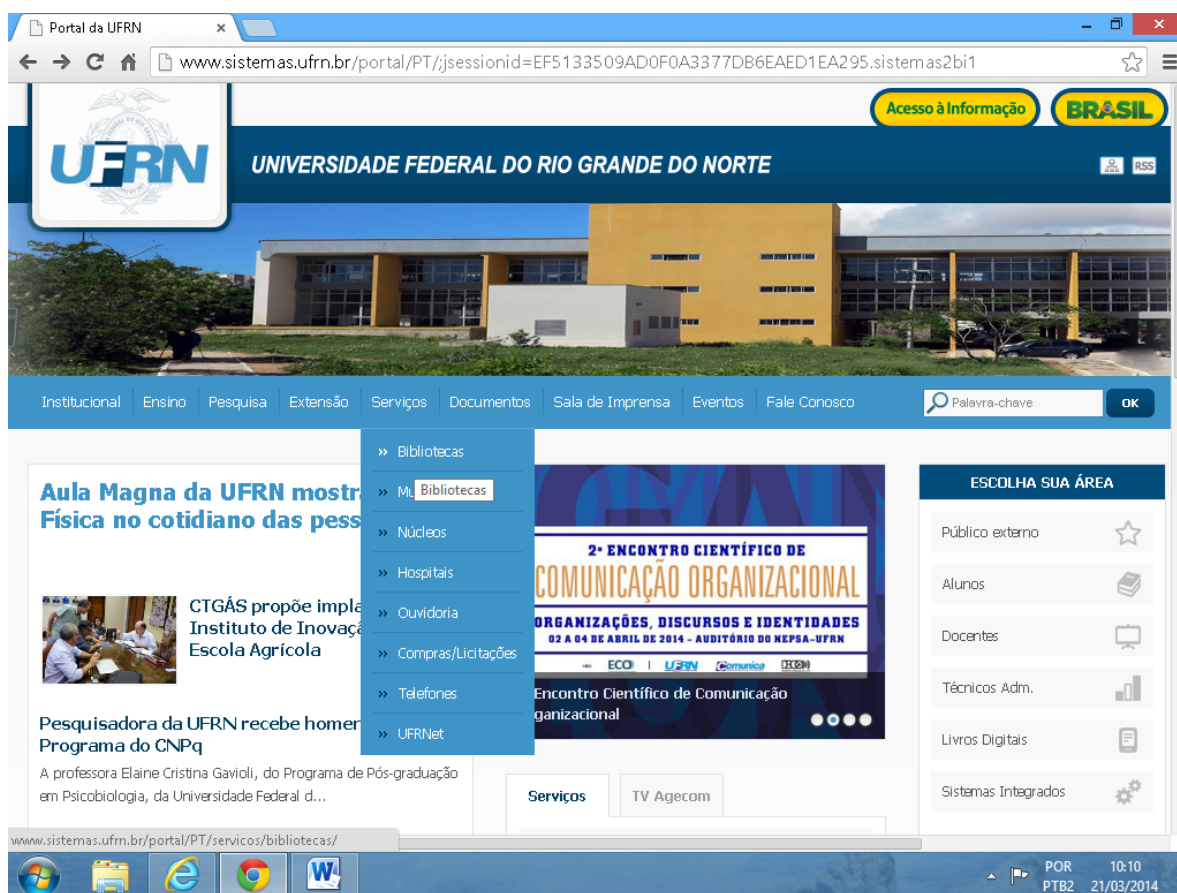
- Produtos e serviços – No site da Biblioteca Comunitária não oferece serviços on line e sim informa de serviços oferecidos dentro da instituição.
- Sistema de Acervo Bibliográfico
- COMUT
- BDTD
- Elaboração de fichas catalográficas na própria instituição.
- Revista eletrônica da UFPI
- Portal de Periódicos
- Galeria de fotos

- Fale conosco

O site da Biblioteca Comunitária da UFPI, não possui recursos de busca avançada na recuperação da informação, o Sistema de Acervo Bibliográfico é on line, sem muitas opções de formas de recuperação.

### ❖ Site da Universidade Federal do Rio Grande do Norte

Figura16: Página Virtual de acesso ao serviço e informações da UFRN



Fonte: Site da UFRN

O site da UFRN apresenta vários links que permitem o usuário navegar em busca de sua necessidade, é uma página simples e que dispõe de várias informações para os alunos e também para os servidores. Na página principal, no link serviços, o usuário pode ter acesso às bibliotecas.

### ✓ Site da Universidade Federal do Rio Grande do Norte

Figura 17: Página Virtual de acesso ao serviço e informações da Biblioteca Zila Mamede da UFRN



Fonte: Site da UFRN

Na Universidade Federal do Rio Grande do Norte, o site da biblioteca central Zila Mamede consegue apresentar seus serviços com clareza. O site que apresenta as bibliotecas é do Sistema de Bibliotecas.

Produtos e serviços – contém a relação dos serviços de referência para todas as bibliotecas: Atendimento ao Usuário (serviço personalizado), COMUT - Programa de Comutação, Elaboração de Fichas Catalográficas Bibliográfica, Orientação à Normalização de Trabalhos Científicos e Técnicos, Orientação ao Acesso a Bases de Dados Nacionais e Internacionais Disponíveis no Portal da CAPES, Treinamento de Calouros.

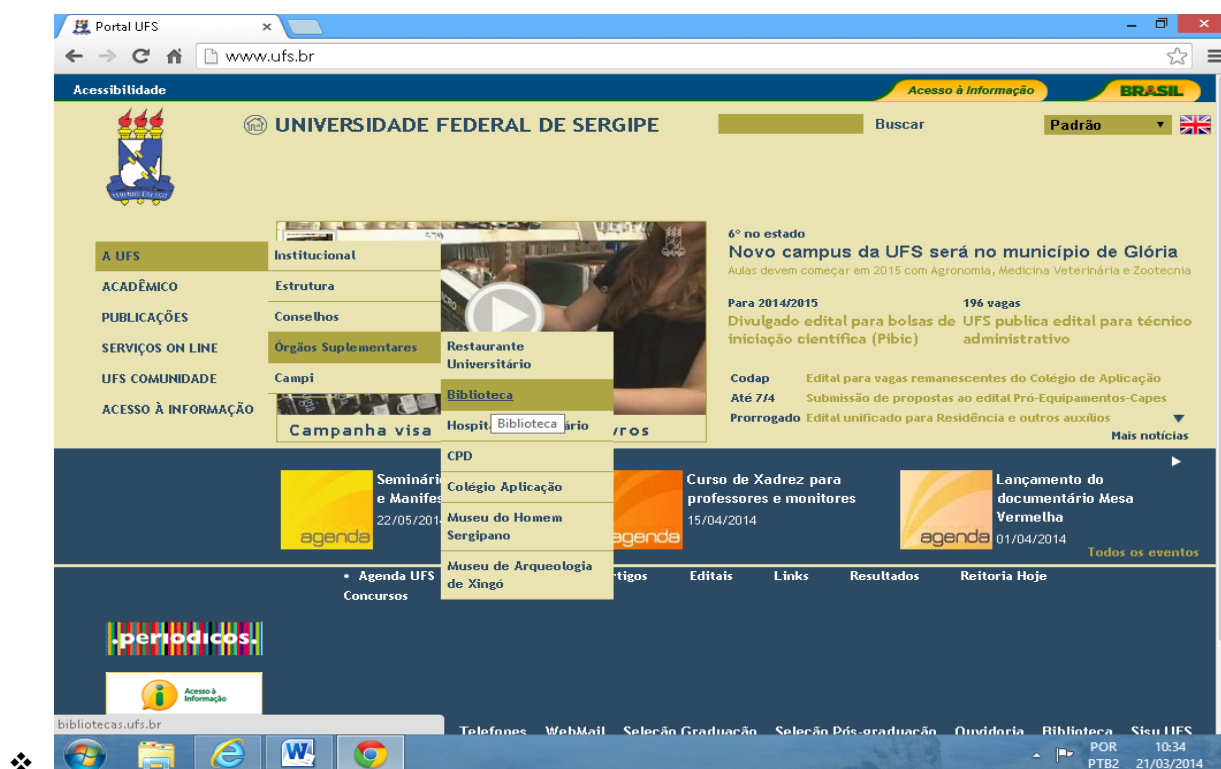
- Portal de Periódicos Capes
- Portal de Periódicos da UFRN
- Repositório institucional
- BDTD
- Bibliotecas do sistema

- Bibliocanto
- Twitter
- Facebook
- Help Desk
- Livros eletrônicos UFRN
- Publicações
- Biblioteca digital de monografias
- Fale conosco

O site da Biblioteca Zila Mamede da UFRN oferece vários serviços ao usuário procurando suprir suas necessidades. O sistema de busca do acervo é o SIGAA que oferece recursos na busca da recuperação da informação.

#### ❖ Site da Universidade Federal de Sergipe

Figura 18: Página Virtual de acesso ao serviço e informações da UFS



Fonte: Site da UFS

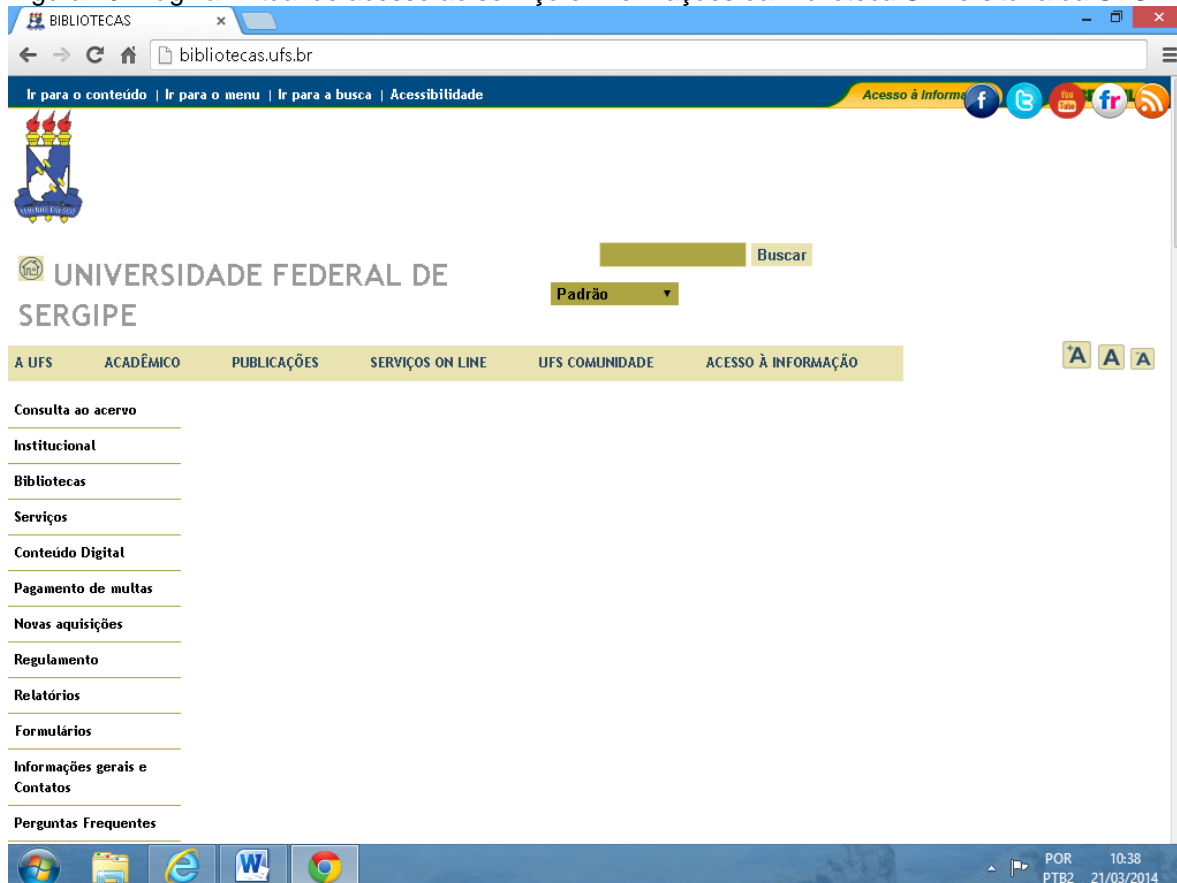
O site da Universidade Federal de Sergipe é bem restrito de informações, o acesso a página da biblioteca é feito no lado esquerdo da página em órgão suplementares.



✓ Website da Biblioteca da Universidade Federal de Sergipe

✓ Tem acesso a outras bibliotecas setoriais? Informar é importante

Figura 19: Página Virtual de acesso ao serviço e informações da Biblioteca Universitária da UFS



Fonte: Site da UFS

O site da Universidade Federal de Sergipe apresenta o site das Bibliotecas, trás informações sobre as bibliotecas universitarias de outros campus e permite que o usuario acesse o acervo dessas bibliotecas, trazendo uma comodidade para o usuario, o site apresenta o acervo de 08(bibliotecas), setorias e de outros campus nele o usuário pode acessar os serviços de referência oferecidos pelo site são:

- Pergamum
- Portal de Periódicos Capes
- Repositório institucional
- BDTD
- Twitter
- Facebook

- Livros eletrônicos UFS

O site da Biblioteca da Universidade Federal de Sergipe tem os links bem distribuídos, na tela principal visualizamos todos os serviços oferecidos pela página tornando a pesquisa do usuário mais rápida.

A Universidade Federal de Sergipe, é a única que não esta na capital em Aracajú, ela esta localizada na cidade de São Cristovam.



## 7 CONSIDERAÇÕES FINAIS

As bibliotecas pesquisadas estão no caminho da excelência em termos de oferecimento de serviços de referência. As ferramentas tecnológicas são fundamentais para facilitar a busca e uso dos serviços aos usuários.

Gerenciar uma instituição perpassa por todo um processo de conhecimento de mundo, e em uma biblioteca universitária esse conhecimento é fundamental, pois os sites das bibliotecas pesquisadas parecem refletir como elas estão sendo gerenciadas, em termos de acompanhamento de inovações da sociedade.

As necessidades dos usuários estão em primeiro plano no que se refere a todo o processo de aquisição, tratamento, organização, recuperação e disseminação da informação e neste contexto está o serviço de referência por ser a porta de entrada de uma biblioteca.

A prestação dos serviços de referência nas bibliotecas universitárias deve ser o mais acessível possível, facilitando a recuperação da informação pelo usuário por ser a universidade a instituição que desenvolve o progresso informacional de uma sociedade.

Os serviços referência oferecidos aos usuários através dos sites descritos nos resultados da pesquisa, buscam de igual modo satisfazer as necessidades dos mesmos, constatamos que algumas instituições já utilizam de recursos tecnológicos como facebook, twitter, e-books. Outras instituições que não utilizam esses recursos possuem em seu site o link Fale Conosco um canal direto com o usuário, apenas o site das bibliotecas do Maranhão e Alagoas não possuem nenhum tipo de canal de comunicação com o usuário criado. As páginas são fáceis de entender.

Entre os sites estudados o da biblioteca da UFRN, possui várias formas de comunicação com o usuário por meios tecnológicos.

Com esse trabalho, pretende-se contribuir para a importância das Universidade investirem em meios tecnológicos, que iram facilitar o acesso dos usuarios aos sistemas de bibliotecas.

## REFERÊNCIAS

ARELLANO, Miguel Angel Márdero. **Serviço de referência virtual**. Revista Ciência da Informação, Brasília, v.30, n.2, p.7-15, 2001.

BEZERRA, Benedito Gomes. **Gêneros Introdutórios em Ambiente Virtual: uma (Re) Análise dos propósitos comunicativos**. Linguagem em Discurso, Palhoça, SC, v. 9, n. 3, p. 463-487, set./dez. 2009.

CUNHA, Murilo Bastos da. **Construindo o futuro: a biblioteca universitária brasileira** em 2010, Revista Ciência da Informação, Brasília, v.29, n.1, p.71-89, jan./abr. 2000.

\_\_\_\_\_. As tecnologias de informação e a integração das bibliotecas brasileiras, **Revista Ciência da Informação**, Brasília, v.23,n.2,p.182-189, maio/ago 1994.

CARVALHO, Isabel Cristina Louzada. **A socialização do conhecimento no espaço das bibliotecas universitárias**. Rio de Janeiro: Interciência, 2004.

CASTRO, Cláudio de Moura. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 2., 1981, Brasília. **Anais...** Brasília,DF: CAPES,1981.378 p.

FERREIRA, Lusimar Silva. **Bibliotecas universitárias brasileiras: análise de estruturas centralizadas e descentralizadas**. São Paulo: Pioneira, 1980. 118p.

FIGUEIREDO, Nice Menezes. **Serviços de Referência & Informação**. São Paulo: Polis, 1992.

MIGUEL, Nadya Maria Deps; AMARAL, Rejane Rosa do. **A Biblioteca Universitária e as Novas Tecnologias**. Disponível em:  
<[http://www2.uerj.br/a\\_biblioteca\\_artigo.pdf](http://www2.uerj.br/a_biblioteca_artigo.pdf)> Acessado em 29 set. 2010.

GROGAN, Denis. **A prática do serviço de referência**. Brasília,DF: Briquet de Lemo/Livros, 1995.196p.

HUTCHINS, Margaret. **Introdução ao Trabalho de referência em bibliotecas**. Rio de Janeiro, Fundação GetulioVargas,1973, 284p.

MARCONDES, Carlos Henrique; MENDONÇA, Marília A.; CARVALHO, Suzana M. **Serviço via Web em bibliotecas universitárias brasileiras**. Revista Perspectiva Ciência da Informação, Belo Horizonte, v.11, n.2, p.174-186, maio./ago.2006.

MARTINS, Wilson. **A palavra escrita: história do livro, da imprensa, e da biblioteca**. 3.ed. São Paulo: Ática, 2002.

MERCADANTE, Leila. **Biblioteca universitária**. Revista Palavra-chave, São Paulo, n.1, p.13-14, 1982.

PROGRAMA NACIONAL DE BIBLIOTECAS DAS INSTITUIÇÕES DE ENSINO SUPERIOR BRASIL. **Análise de modelos organizacionais de bibliotecas universitárias nacionais**. Brasília: PNBU, 1990. 82p.

RAUPP, Fabiano Maury; BEUREN, Ilse Maria. **Como Elaborar Trabalhos, Monográficos em Contabilidade**: Teoria e Prática. In:\_\_\_\_\_. Metodologia da Pesquisa Aplicável às Ciências Sociais, São Paulo: Atlas, 2012, cap. 3, p. 76-96.

TARAPANOFF, Kira. **O contexto da mudança**. In. TARAPANOFF, Kira. (Org.). Inteligência organizacional e competitiva. Brasília: UNB, 2001.